

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ประเทศไทยยึดหลักการปกครองตามกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 บัญญัติไว้ว่า ประเทศไทยมีการปกครองระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และจัดระเบียบการปกครองการบริหารราชการแผ่นดินตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ลงวันที่ 21 สิงหาคม 2534 ได้แบ่งการบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วน สรุปได้ดังนี้ การบริหารราชการส่วนกลาง ได้แก่ สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง ทบวงซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง ทบวง สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี หรือกระทรวง และ กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรมสังกัดหรือไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงหรือทบวง การบริหารราชการส่วนภูมิภาค ได้แก่ จังหวัดและอำเภอ การบริหารงานส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล สุขาภิบาลและส่วนราชการอื่นตามที่กฎหมายกำหนด ต่อมาในปี พ.ศ. 2542 ได้มีพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาล โดยมีผลใช้บังคับเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้คือ ปัจจุบันการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบสุขาภิบาลมีโครงสร้างไม่สอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ประกอบกับปัจจุบันการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบดังกล่าวไม่เหมาะสมที่จะรองรับการกระจายอำนาจที่เพิ่มขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพสมควรเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลที่มีอยู่เดิมเป็นเทศบาลตำบล และยกเลิกการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบสุขาภิบาลจึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้ และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๑๖ ตอนที่ ๕ ก หน้า ๑ วันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๒ ทำให้การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในรูปแบบสุขาภิบาลถูกยกเลิกและได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลตำบล จึงไม่มีการปกครองในรูปแบบสุขาภิบาล ทำให้การจัดระเบียบบริหารราชการท้องถิ่นในปัจจุบันมีอยู่ 2 ระบบ คือ ระบบทั่วไปแบ่งเป็น 3 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และ ระบบพิเศษแบ่งเป็น

2 รูปแบบ ได้แก่ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา (โกวิทย์ พวงงาม. 2543 : 87)

เทศบาลเป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลและมีอิสระในการปกครองตนเองตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรา 7 วรรค 2 บัญญัติไว้ว่า ให้เทศบาลเป็นทบวงการเมือง มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น (แก้วสรร อติโพธิ. 2523 : 86) กฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 284 วรรคแรก บัญญัติไว้ว่า องค์การปกครองท้องถิ่นทั้งหลายย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครองการบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินการคลังและมีอำนาจหน้าที่ของตนโดยเฉพาะ เทศบาลเป็นระบอบการปกครองท้องถิ่นที่ใช้กับชุมชนเมือง เพื่อสนองต่อความต้องการของคนในท้องถิ่นและถือได้ว่าเป็นสถาบันที่ส่งเสริมการปกครองที่ ให้การศึกษาทางการเมืองการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชนอย่างแท้จริงสามารถแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ไปปฏิบัติจัดทำให้เกิดประโยชน์แก่ท้องถิ่นสามารถ จัดทำบริการสาธารณะสนองความต้องการของประชาชนได้ตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ (ประหยัด หงษ์ทองคำ. 2529 : 261-267)

รูปแบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด 75 แห่ง เทศบาล 1,129 แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบล 6,744 แห่ง รวมจำนวน ราชการบริหารส่วนท้องถิ่นทั้งหมดทั่วประเทศ 7,948 แห่ง กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา เป็นท้องถิ่นที่มีการปกครองรูปแบบพิเศษ โดยเฉพาะเทศบาลมี 3 ประเภท ได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล แห่ง รวม 1,129 แห่ง (อุคร ตันตีสุนทร. 2546 : 6)

เทศบาลถือว่าเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่จัดตั้งขึ้นในเขตชุมชนที่มีความเจริญและใช้ในการบริหารเมืองเป็นหลัก ซึ่งหลายประเทศประสบความสำเร็จในการใช้ เป็นเครื่องมือที่สำคัญใน การปกครองประเทศโดยเฉพาะประเทศที่พัฒนาแล้วทั้งหลาย สำหรับ ประเทศไทยนั้นเทศบาลเป็นรูปแบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในเขตชุมชนเมืองที่ใช้มา ตั้งแต่ พ.ศ. 2476 จนถึงปัจจุบัน มีลำดับชั้นความเป็นมาดังนี้

พ.ศ. 2476 ได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบราชการบริหารแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2476 และกำหนดให้เทศบาลเป็นองค์การบริหารรูปหนึ่งของราชการบริหารส่วนท้องถิ่น และมีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นกฎหมายฉบับแรก ว่าด้วยการจัดระเบียบบริหารปกครองตนเองของเทศบาล

พ.ศ. 2478 ได้มีการจัดตั้งเทศบาลเป็นครั้งแรก ตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล

พ.ศ. 2476 โดยการยกฐานะสุขาภิบาลที่มีอยู่เดิม 35 แห่งขึ้นเป็นเทศบาล และได้มีการปรับปรุงกฎหมายดังกล่าวอยู่เป็นระยะ เช่น ในปี พ.ศ. 2481 และ พ.ศ. 2483

พ.ศ. 2496 ได้มีการตราพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ขึ้นใช้แทนกฎหมายเก่าทั้งหมด และได้มีการใช้กฎหมายพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 โดยมีการแก้ไขเพิ่มเติมอยู่เป็นระยะ จนถึงปัจจุบันได้มีการปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ให้สอดคล้องกับบทบัญญัติหมวดว่าด้วยการปกครองท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540

ในปี พ.ศ. 2542 ได้มีพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 มาตรา 12 ทำให้สุขาภิบาลทั่วประเทศ จำนวน 579 แห่ง ยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลและได้กำหนดให้เทศบาลตำบลที่จัดตั้งใหม่ตามพระราชบัญญัติฉบับนี้เป็นสำนักทะเบียนตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎรมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2544 เป็นต้นมานั้น การปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนท้องถิ่นที่รับผิดชอบงานทะเบียนราษฎรในเขตเทศบาลตำบลที่จัดตั้งใหม่และมีระบบงานเช่นเดียวกับสำนักทะเบียนอำเภอเดิมที่รับผิดชอบงานทะเบียนราษฎรในเขตพื้นที่เทศบาลก่อนที่จะจัดตั้งสำนักทะเบียนท้องถิ่นนั้น (กรมการปกครอง.ที่ มท 0310/ว 987. 1 พฤษภาคม 2544)

งานทะเบียนราษฎรมีความสำคัญต่อทางราชการ กล่าวคือ เพื่อเป็นเอกสารทางกฎหมาย (Legal document) เอกสารการทะเบียนราษฎรเป็นหลักฐานทางกฎหมายที่เป็นประโยชน์ในการรักษาสิทธิและหน้าที่ของราษฎร และ เพื่อเป็นข้อมูลทางสถิติ (Statistic) เป็นบันทึกข้อมูลทางสถิติ ๆ เพื่อนำมาประมวลผลวิเคราะห์วิจัยในการวางแผนพัฒนาประเทศ (สำนักบริหารงานทะเบียนกรมการปกครอง. 2540 : 1)

งานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการจดบันทึกรายการข้อมูลของราษฎรอย่างต่อเนื่องเป็นระบบ เมื่อมีคนเกิดก็จัดทำทะเบียนคนเกิด เมื่อมีคนตายก็จัดทำทะเบียนคนตาย และเมื่อมีการย้ายที่อยู่ก็จะมีกรบันทึกการเคลื่อนย้ายที่อยู่ รายการต่าง ๆ จะถูกบันทึกลงในทะเบียนบ้าน จึงนับว่างานทะเบียนราษฎรมีความสำคัญมากและ งานทะเบียนราษฎรยังเป็นพื้นฐานของการทะเบียนอื่น ๆ อีกด้วย อาจสรุปความสำคัญของงานทะเบียนราษฎรได้ 8 ประการ ดังนี้ (สำนักงานทะเบียนกลาง. 2535 : 106-107)

ประการที่ 1 ด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ การทะเบียนราษฎร มีส่วนสำคัญในการที่จะรักษาความมั่นคงปลอดภัยของชาติ เช่น ใช้เป็นหลักฐานในการแยกตัวบุคคลที่เป็นคนต่างด้าวออกจากคนสัญชาติไทย การพิสูจน์ตัวบุคคลในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

ประการที่ 2 ด้านกฎหมาย ใช้เป็นหลักฐานเอกสารเบื้องต้นในทางกฎหมายที่แสดงฐานะของบุคคลว่าบุคคลนั้นมีชื่อ ชื่อสกุล วัน เดือน ปีเกิด บิดามารดาเป็นใคร ทั้งนี้เพื่อใช้ในการอ้างอิงประกอบหลักฐานอื่น ๆ

ประการที่ 3 ด้านการเมือง ใช้เป็นหลักฐานในการกำหนดหน่วยเลือกตั้ง จำนวนสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และสิทธิทางการเมืองของประชาชนในการเลือกตั้ง

ประการที่ 4 ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมใช้เป็นหลักฐานในการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศรวม ทั้งการวางแผนพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมของเอกชน

ประการที่ 5 ด้านการศึกษา ใช้เป็นข้อมูลที่สำคัญที่สุดในการวางแผนการศึกษาของชาติ การจัดสรรงบประมาณ และอัตราค่าเล่าเรียนของบุคลากรทางการศึกษาตลอดจนการจัดหาอาคารสถานที่ศึกษา

ประการที่ 6 ด้านสาธารณสุข การทะเบียนราษฎรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเกิด การตาย ถือได้ว่าเป็นข้อมูลที่น่าไปใช้ในการวางแผนพัฒนาอนามัย และการวางแผนครอบครัว

ประการที่ 7 ด้านสิทธิของประชาชน เอกสารด้านทะเบียนราษฎรได้ก่อให้เกิดสิทธิประชาชนหลายประการ ได้แก่ แสดงฐานะทางสังคมว่าเป็นผู้เยาว์หรือบรรลุนิติภาวะ แสดงสัญชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นหลักฐานสำคัญประกอบการทำนิติกรรมเพื่อก่อให้เกิดสิทธิอื่น ๆ ตามกฎหมาย เช่น กรรมสิทธิ์ที่ดิน หรือทรัพย์สินมรดก เป็นต้น

ประการที่ 8 ด้านการปกครอง การทะเบียนราษฎรมีส่วนสำคัญในด้านข้อมูลประกอบการจัดตั้งจังหวัด ตำบล หมู่บ้าน และหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น การส่งเสริมอาชีพราษฎร การเคลื่อนย้ายประชากร การแรงงาน รวมทั้งการจัดตั้งหน่วยราชการ และอัตราค่าจ้างหน้าที่ให้เหมาะสมกับจำนวนประชากร หรือสัดส่วนความต้องการงานบริการประชาชน

ในปี พ.ศ. 2536 – 2537 กรมการปกครองได้กำหนดให้เป็นปีแห่งการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้ใช้บริการ โดยมีแนวทางสำคัญคือ ปรับปรุงรูปแบบและขั้นตอนการให้บริการ อาทิ การแก้ไขกฎระเบียบต่าง ๆ ให้เกิดความเป็นธรรมแก่ประชาชน ลดขั้นตอนหรือจัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและก่อให้เกิดปัญหาอุปสรรคในการบริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วแก่ประชาชนผู้มารับบริการ (กรมการปกครอง. 2536 : 1) การปรับปรุงและพัฒนาปริมาณและคุณภาพการให้บริการดังกล่าวมานี้ก็เพื่อประโยชน์แห่งรัฐและประชาชนผลการศึกษาที่ผ่านมาได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการในสองงานดังกล่าวยังไม่บรรลุเป้าหมายที่กรมการปกครองกำหนดไว้ ผู้ให้บริการประสบกับอุปสรรคข้อขัดข้องที่ทำให้การบริการล่าช้าและไม่ได้รับความสะดวกจากการบริการเท่าที่คาดหวังไว้ สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาดังกล่าวมีเป็นเอกประการ ได้แก่ การที่มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำนวนน้อย วัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องใช้ไม่เพียงพอ เก้า ชำรุด อาคารสถานที่คับแคบ ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบปฏิบัติ และที่สำคัญประการหนึ่ง คือการประสบปัญหาอุปสรรคข้อขัดข้องในการปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบปฏิบัติซึ่งได้มีการใช้มาเป็นช่วงเวลานานมาแล้ว โดยในสภาพปัจจุบันย่อมเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า มีความเปลี่ยนแปลงในด้านความต้องการของประชาชนเป็นอันมากซึ่งทางภาครัฐได้พยายามปรับปรุง ลดขั้นตอนการทำงานด้านระเบียบและขั้นตอนในการทำงานให้เกิดความรวดเร็วยิ่งขึ้น (กรมการปกครอง. 2536 : 35 – 36)

แต่การจะเปลี่ยนแปลงนั้นต้องใช้เวลาในระยะหนึ่งทุกอย่างก็จะสามารถปรับตัวได้ทันกับความต้องการของประชาชนในปัจจุบัน โดยเฉพาะปัญหาของระเบียบ และขั้นตอนการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ซึ่งไม่เหมาะสมกับการบริการประชาชนเท่าที่ควร ต้องยอมรับว่าระเบียบกฎหมาย และขั้นตอนปฏิบัติของทางราชการได้กำหนด เพื่ออำนวยความสะดวกและคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของบุคคลกำหนดไว้ซึ่งสิทธิและหน้าที่ของคนในสังคม เพื่อให้คนในสังคมอยู่ด้วยความสงบสุข มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอย่างทั่วหน้า ระเบียบและขั้นตอนบางอย่างเน้นไปในทางอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน บางระเบียบก็กำหนดหน้าที่ให้ประชาชนต้องปฏิบัติเพื่อความมั่นคงของรัฐ เฉพาะอย่างยิ่งทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน (กรมการปกครอง. 2536 : 38)

งานทะเบียนราษฎรนอกเหนือจากมีความสำคัญต่อทางราชการแล้วยังเป็นหน่วยเก็บรวบรวมเอกสารที่สำคัญของประชาชน สรุปดังนี้

1. เอกสารกำหนดสิทธิของประชาชนให้แตกต่างจากผู้อื่น
 2. เอกสารขอรับการสงเคราะห์ตามนโยบายของทางราชการ
 3. เอกสารแสดงคุณสมบัติส่วนตัวของบุคคลในการประกอบการใด ๆ เพื่อผลทางกฎหมาย เช่น การมีคุณสมบัติครบถ้วนในการจดทะเบียนสมรส จดทะเบียนหย่า ขอทำบัตรประจำตัวประชาชน การขึ้นทะเบียนทหาร การรับการศึกษา และอื่นๆ
 4. เอกสารสิทธิทางการเมือง เช่น เป็นผู้มียกสิทธิสมัครรับเลือกตั้ง สิทธิลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง เป็นต้น
 5. การเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน กรณีชื่อตกหล่น ชื่อตกสำรวจ ไม่เคยมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน เป็นต้น
 6. เอกสารใช้พิสูจน์ข้อเท็จจริง เพื่อขจัดปัญหาหรือข้อพิพาทของประชาชน
 7. เอกสารที่แสดงความเป็นพลเมือง เพื่อสิทธิและหน้าที่ของพลเมืองไทย
 8. เอกสารในการแสดงตนในการติดต่อ หรือทำนิติกรรมสัญญาต่างๆ ตามกฎหมาย
 9. เอกสารที่แสดงความเป็นพลเมืองไทย เพื่อสิทธิและหน้าที่พลเมืองไทย
- จะเห็นได้ว่างานทะเบียนราษฎรมีขอบเขตงานที่กว้างขวางเกี่ยวข้องกับประชาชนทุกคนทั้งที่มีสัญชาติไทยและไม่มีสัญชาติไทย ตั้งแต่เกิด ย้าย จนกระทั่งตาย โดยมีเป้าหมายที่จะอำนวยความสะดวกทั้งในด้านการควบคุมสถานภาพ การเคลื่อนย้ายของคน การพิสูจน์ตัวบุคคล การรวบรวมข้อมูลประชากรเพื่อใช้ในการบริหาร การวางแผน รวมทั้งการคุ้มครองสิทธิของประชาชน(กรมการปกครอง. 2535 : คำนำ) การปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรเป็นงานที่สำคัญเกี่ยวข้องกับประชาชนทุกคนตั้งแต่เกิดจนตาย มีขั้นตอนการปฏิบัติที่ต้องใช้ความละเอียดอ่อนรอบคอบ ในการดำเนินการเพื่อให้เกิดความถูกต้องสมบูรณ์ของเอกสารอันจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในการนำไปใช้เป็นหลักฐานแสดงสิทธิและขอรับบริการในด้านต่างๆ ทั้งจากหน่วยงานของรัฐและเอกชน (สำนักทะเบียนกลาง. 2546 : คำนำ)

เทศบาลตำบลโคกพระ ตั้งอยู่ที่อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม เดิมชื่ออำเภอกันทรวิชัย ต่อมาเมื่อ พ.ศ. 2460 ได้เปลี่ยนชื่อจากอำเภอกันทรวิชัย เป็นอำเภอโคกพระ และใช้ชื่ออำเภอโคกพระมาจนถึงปี พ.ศ. 2482 ทางราชการจึงเปลี่ยนชื่อเป็น อำเภอกันทรวิชัย ห่างจากตัวจังหวัดมหาสารคามไปด้านทิศเหนือ ตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 213 ประมาณ 16 กิโลเมตร มีพื้นที่ 3.66 ตารางกิโลเมตร (บวร จัตุชัย. 2540 :12)

ผู้วิจัยในฐานะเป็นพนักงานส่วนท้องถิ่นและปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานนี้ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ก่อตั้งใหม่และมีหน้าที่ในการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรและได้เริ่มให้บริการด้านทะเบียนราษฎรตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2544 เป็นต้น มาจนถึงปัจจุบันระยะเวลา กว่า 2 ปี ได้ตระหนักถึงปัญหาและความสำคัญของประเด็นที่ได้กล่าวมา จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงปัญหาในการให้บริการด้านทะเบียนราษฎร ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะที่จะนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์ไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ระหว่างกลุ่มอาชีพและเพศ
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

ปัญหาที่ต้องการทราบจากการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้กำหนดปัญหาที่ต้องการทราบ ดังนี้

1. ผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจการให้บริการอยู่ระดับใด

2. ความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศและกลุ่มอาชีพที่แตกต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอ กันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกันหรือไม่

3. มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอ กันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม หรือไม่ อย่างไร

สมมติฐานของการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอ กันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอ กันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง

2. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอ กันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มอาชีพและเพศ

ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอ กันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการศึกษาดังนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ในการวิจัยคือ เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอ กันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง ประชาชนที่มาใช้บริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอ กันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในปี พ.ศ. 2546

2.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) มาจากผู้ขอรับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Simple size) เพื่อเป็นตัวแทนของประชากรโดยวิธีการคำนวณทางสถิติตามวิธีการของทาโร่ ยามาเน (Yamane. 1973 : 727) จำนวน 300 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่

3.1.1 เพศ

3.1.2 อาชีพ แยกเป็นกลุ่มอาชีพ 3 ได้แก่ อาชีพรับราชการ อาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว อาชีพเกษตรกร ตามที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ได้สอบถามและบันทึกไว้เป็นข้อมูลเบื้องต้น

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม แยกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

3.2.1 ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

3.2.2 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

3.2.3 ด้านความเสมอภาคของการให้บริการ

3.2.4 ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยจึงได้นิยามศัพท์เฉพาะในการศึกษา ดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ความประทับใจ และความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ การให้บริการ หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งการศึกษานี้จำแนกเป็น 4 ด้านคือ

1. ความรวดเร็วในการให้บริการ
2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่
3. ความเสมอภาคของการบริการ
4. ความสะอาดของอาคารสถานที่

ทะเบียนราษฎร หมายถึง งานทะเบียนที่เกี่ยวกับประชาชนตั้งแต่เกิดจนตาย ได้แก่ การออกสูติบัตร (ใบเกิด) มรณบัตร (ใบตาย) แจ้งย้ายที่อยู่ แจ้งย้ายเข้า แจ้งย้ายออก (การแจ้งย้ายปลายทาง) ขอแจ้งเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน แก้ไขรายการในทะเบียนบ้าน ใบสูติบัตร การออกเลขบ้านใหม่ แก้ไขวันเดือนปีเกิด ออกหนังสือรับรองการเป็นบุคคลคนเดียว การควบคุมสถิติจำนวนประชากรในเขตเทศบาล จำนวนครัวเรือน จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง รวมทั้งสถิติอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับประชากรของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

ผู้รับบริการ หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลผู้มาติดต่อขอรับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้มีอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม คือ

นายทะเบียนท้องถิ่น (ปลัดเทศบาลตำบล)

ผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่น (พนักงานส่วนท้องถิ่น ตั้งแต่ระดับ 3 ที่ได้รับ การแต่งตั้ง)

เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร (พนักงานเทศบาลช่วยราชการงานทะเบียนราษฎร)

สำนักทะเบียนท้องถิ่น หมายถึง สำนักงานเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ที่ให้บริการงานทะเบียนราษฎร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยคาดว่าประโยชน์ที่จะได้รับและการนำไปใช้ประโยชน์ ดังนี้